

**STRATEGI KESANTUNAN TUTURAN *TRAINER* ARY GINANJAR
AGUSTIAN DALAM *ESQ VIRTUAL TRAINING*: Kajian Pragmatik**

Oleh: Rosyida Qonita

FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
(2017)

PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan interaksi satu sama lain. Interaksi tersebut dilakukan dengan menjalin komunikasi. Komunikasi itu sendiri terjalin melalui bahasa.

Dewasa ini, banyak ilmu yang mempelajari tentang bahasa. Satu di antaranya adalah pragmatik. Pragmatik mempelajari tentang maksud para pengguna bahasa ketika berinteraksi.

Salah satu kajian dalam ilmu pragmatik adalah teori tentang kesantunan. Teori ini dipandang penting karena interaksi yang santun berguna untuk saling menjaga perasaan antara penutur dan mitra tutur. Beberapa tokoh telah mengemukakan pendapat mereka mengenai teori kesantunan. Brown dan Levinson, tokoh pengamat bahasa, juga turut menyumbangkan teori dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian.

Teori kesantunan Brown dan Levinson mengemukakan bahwa setiap individu dinilai memiliki “muka” (*face*) dan menyadari bahwa individu yang lain juga memiliki “muka”. Maksud dari “muka” (*face*) di sini adalah gambaran atau

citra diri seseorang di depan publik yang senantiasa dijaga, dihormati, dan diharapkan tidak dilanggar oleh antarpeserta tutur dalam proses pertuturan.

“Muka” atau *face* terdiri dari dua jenis, yaitu muka negatif (*negative face*) dan muka positif (*positive face*). Muka negatif mengacu pada keinginan individu untuk memiliki kebebasan, memiliki daerah “teritorial”-nya sendiri, serta keinginan untuk mandiri dan tidak dihalangi oleh orang lain. Muka positif mengacu pada keinginan untuk terkoneksi, diterima dan disenangi oleh orang lain.

Secara alamiah, ada banyak tindakan yang sifatnya cenderung tidak menyenangkan yang disebut *Face Threatening Act* (tindakan pengancaman muka) – disingkat menjadi FTA. Dikatakan tidak menyenangkan karena hampir setiap pertuturan menuntut respon dari mitra tutur yang dikehendaki oleh penutur. Misalnya, penutur memberi perintah agar dilaksanakan oleh mitra tutur; penutur memberi nasihat agar dijalankan oleh mitra tutur; penutur menawarkan atau menjanjikan sesuatu agar suatu saat dapat ditagih (tetap dijalin komunikasinya) oleh mitra tutur, dan lain sebagainya. Mitra tutur memiliki semacam kewajiban untuk tetap bertatap muka dan berinteraksi dengan penutur. Oleh karena itu, diperlukan beberapa strategi kesantunan guna mengurangi risiko atau akibat kurang menyenangkan dari tuturan tersebut.

Tindakan pengancaman muka dapat terjadi pada muka positif maupun muka negatif. Brown dan Levinson (1987: 67) menyatakan bahwa ada kerancuan dalam klasifikasi FTA dikarenakan beberapa FTA secara intrinsik mengancam muka baik positif maupun negatif (misalnya pengaduan, interupsi, ancaman,

ungkapan emosional yang kuat, dan permintaan informasi yang bersifat pribadi). Teori-teori tersebut di atas akan digunakan peneliti untuk menganalisis objek penelitian berupa tuturan *trainer* dalam *ESQ Virtual Training*, yaitu aplikasi yang dicetuskan oleh lembaga *training* ESQ 165.

ESQ Virtual Training adalah sebuah aplikasi yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat umum mengakses materi *training* tanpa harus menghadiri even. Aplikasi tersebut dapat diakses dan digunakan secara fleksibel – dimana pun, kapan pun, dan diakses oleh siapa pun, baik alumni maupun nonalumni. Materi dalam *ESQ Virtual Training* disampaikan langsung oleh *founder* ESQ, yaitu Ary Ginanjar Agustian.

Selayaknya materi tentang motivasi, ada hal-hal yang ingin disampaikan oleh Ary Ginanjar Agustian yang diharapkan dapat memberi sugesti kepada para pendengar untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Ada nasihat dan petuah yang diinginkan *trainer* untuk dilakukan oleh para pendengar. Tuntutan inilah yang kemudian dapat dikategorikan sebagai tindakan pengancaman muka (FTA). Untuk meminimalisasi risiko agar pendengar tidak merasa berat atau terbebani dengan kewajiban tertentu, dipilihlah beberapa strategi kesantunan. Hal ini juga berguna untuk memengaruhi pendengar dengan cara yang lebih halus.

Menurut Brown dan Levinson, ada beberapa macam strategi kesantunan, yaitu: (1) melakukan tindak tutur secara apa adanya, tanpa basa-basi (*on record*); (2) menggunakan strategi kesantunan positif; (3) menggunakan strategi

kesantunan negatif; dan (4) melakukan tindak tutur secara tidak langsung (*off record*).

Penelitian mengenai kesantunan berbahasa dalam *ESQ Virtual Training* menjadi menarik, mengingat bahwa Ary Ginanjar Agustian menjadi seorang figur publik (*public figure*) yang sikap dan tindak tuturnya diperhatikan oleh masyarakat luas. Apabila tuturan Ary Ginanjar Agustian dalam *training* ESQ, baik even langsung maupun aplikasi virtual, terbukti santun, maka Ary Ginanjar Agustian layak disebut sebagai *trainer* motivasi. Kesantunan tuturan Ary Ginanjar Agustian akan dibuktikan dan diulas pada bab berikutnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode simak. Teknik dalam metode ini berupa (1) teknik simak bebas libat cakap (SBLC) dan (2) teknik catat. Penyajian analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan analisis tuturan yang mengandung strategi kesantunan dalam data *ESQ Virtual Training*, yang diawali dengan langkah-langkah pengumpulan data dan pengklasifikasian data.

LANDASAN TEORI

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pragmatik yang mencakup: (1) aspek-aspek situasi tutur' (2) teori FTA dan strategi kesantunan Brown dan Levinson, (3) faktor penentu kesantunan (Pranowo), dan (4) faktor kebahasaan sebagai penanda kesantunan (Pranowo).

ANALISIS DATA

Tuturan AGA dalam sepuluh video *training* level *Basic* ESQ VT mengandung dua jenis strategi kesantunan, yaitu (1) strategi kesantunan *on record* dan (2) strategi kesantunan positif.

1. Strategi Kesantunan *On Record*

Strategi *on record* digunakan dalam melakukan penyambutan (*welcoming*) dan penggunaan bentuk imperatif.

Tuturan penyambutan digunakan AGA untuk menyambut para pemirsa yang telah bergabung dengan ESQ VT; sekaligus sebagai ucapan terima kasih karena para pemirsa mempercayakan ESQ VT sebagai aplikasi yang mampu memberikan motivasi.

Contoh Tuturan Penyambutan

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh.

Selamat bergabung di ESQ Virtual Training. Saya, Ary Ginanjar Agustian **mengucapkan terima kasih**, Anda telah bergabung dengan saya di ESQ Virtual Training. Saya ingin menyampaikan *sharing* yang semoga bermanfaat untuk Anda.

Sambutan diujarkan secara *on record*; ditandai dengan ucapan salam “*Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh*”. Sapaan ini kemudian

dipertegas lagi dengan tuturan “*Selamat bergabung*”. AGA berupaya untuk mengapresiasi para pemirsa yang menggunakan aplikasi ESQ VT. Apresiasi dilanjutkan dengan ucapan terima kasih. Kata *terima kasih* memberikan kesan penghargaan kepada para pemirsa karena telah mempercayakan ESQ VT sebagai aplikasi yang memberi motivasi. AGA kemudian menggunakan istilah *sharing* yang berarti saling berbagi, mengutarakan permasalahan yang dihadapi bersama untuk ditemukan solusinya bersama-sama.

Contoh Penggunaan Bentuk Imperatif

KONTEKS: AGA MEMINTA PEMIRSA UNTUK TETAP MENGIKUTI MATERI TRAINING PADA VIDEO BERIKUTNYA.

Anda ingin tahu, bagaimana **cara untuk sukses sekaligus bahagia? Tunggu** saya besok, saya akan jelaskan satu persatu.

Data di atas mengandung kesantunan *on record* berupa tuturan imperatif, yaitu pada kata *tunggu*. Kata *tunggu* dimaksudkan agar para pemirsa tidak lantas menyudahi *training* pada video pertama saja, melainkan terus berlanjut hingga video-video berikutnya. AGA memberikan kata kunci berupa *sukses* dan *bahagia*; ditekankan pada pertanyaan “*Anda ingin tahu bagaimana cara untuk sukses sekaligus bahagia?*”. Cara ini digunakan untuk mempertahankan minat pemirsa.

2. Strategi Kesantunan Positif

Strategi kesantunan positif yang digunakan AGA dalam 10 video *training* ESQ VT level *Basic* antara lain: (1) strategi kesantunan positif **3**: meningkatkan rasa tertarik mitra tutur (mengintensifkan perhatian mitra tutur); (2) strategi kesantunan positif **4**: menggunakan bentuk-bentuk identitas kelompok; (3) strategi kesantunan positif **5**: mencari kesepakatan/persetujuan; (4) strategi kesantunan positif **7**: membicarakan hal-hal umum/obrolan ringan sehari-hari (*common ground*); (5) strategi kesantunan positif **8**: berkelakar (membuat lelucon); (6) strategi kesantunan positif **9**: menyatakan paham akan keinginan mitra tutur; (7) strategi kesantunan positif **10**: membuat tawaran/janji; (8) strategi kesantunan positif **11**: bersikap optimistik; (9) strategi kesantunan positif **12**: melibatkan penutur dan mitra tutur dalam suatu kegiatan; dan (10) strategi kesantunan positif **15**: memberikan rasa simpati kepada mitra tutur.

Contoh Penggunaan Strategi Kesantunan Positif

KONTEKS: AGA MEMBERIKAN CONTOH LAIN TENTANG KECERDASAN EMOSIONAL. AGA MENGISAHKAN PERTEMUAN ANTARA NABI MUHAMMAD SAW DENGAN SEORANG WANITA TUA YANG MEMBERINYA BUAH JERUK DAN RASANYA SANGAT MASAM.

Saya akan ceritakan kepada Anda tentang kisah Nabi Muhammad *shollallohu ‘alaihi wasallam*. Pada suatu hari, Nabi Muhammad *shollallohu ‘alaihi wasallam* kedatangan seorang wanita tua. Dia membawa jeruk untuk diberikan kepada Nabi. Lalu Nabi Muhammad *shollallohu ‘alaihi wasallam* memakan jeruk tersebut. Di situ ada sahabat-sahabatnya, dan beliau memakan jeruk tersebut sampai habis.

Setelah selesai, sang nenek kemudian pergi. Setelah pergi, para sahabat bertanya, “Ya Rasulullah, kenapa engkau tidak mengajakku makan jeruk? Engkau habiskan seorang diri. Biasanya engkau berbagi kepada kami.” Lalu Nabi Muhammad *shollallohu ‘alaihi wasallam*

tersenyum, “Jeruk ini rasanya asam. Saya khawatir, kalau dimakan olehmu, engkau akan menunjukkan rasa asamnya dan membuat nenek itu akan sedih dan kecewa.”

Bagaimana kalau Anda yang dapat jeruk asam di depan tamu? Mungkin kita langsung mengatakan, “Aduh, asam sekali!” Bayangkan, betapa kecewanya nenek tua yang datang ke rumah Anda.

Data tersebut mengandung strategi kesantunan positif ke-8, yaitu berkelakar/ membuat lelucon. AGA menceritakan kisah Nabi Muhammad SAW yang diberi jeruk masam oleh seorang wanita tua dan Nabi tidak memprotesnya.

AGA mengakhiri ceritanya dengan kelakar, “*Bagaimana kalau Anda yang dapat jeruk asam di depan tamu? Mungkin kita langsung mengatakan, “Aduh, asam sekali!” Bayangkan, betapa kecewanya nenek tua yang datang ke rumah Anda.*”. Tuturan tersebut sebenarnya menyiratkan sindiran, namun AGA menuturkannya dengan nada *guyon*, sehingga pemirsa menangkapnya sebagai candaan semata. Hal ini dapat mengurangi risiko FTA terhadap muka mitra tutur.

KONTEKS: AGA MENJELASKAN PERMASALAHAN YANG SERING DIHADAPI MANUSIA, YAKNI MENGEJAR SUKSES TAPI NYATANYA TIDAK BAHAGIA.

Banyak orang yang ingin sukses. **Saya percaya, Anda juga demikian.** Tapi tidak tahu bagaimana cara sukses. Berbagai ilmu dilakukan; sekolah dari mulai SD, SMP, SMA, sampai kuliah, bahkan sampai dengan S3. Tapi banyak yang belum mencapainya. Ada juga yang sudah mencapainya, tapi tidak mendapatkan kebahagiaan dan tidak tahu bagaimana formulasi dari ini semuanya. Banyak orang yang tahu, tetapi 95% gagal untuk mendapatkan pengetahuan-nya. Waktu

yang terbatas, biaya yang besar, membuat banyak orang, atau mungkin kita, tidak sempat untuk mengambil ilmu yang tepat dan ilmu yang benar.

Data tersebut mengandung strategi kesantunan positif ke-9, yaitu menyatakan paham akan keinginan mitra tutur. Pemarkah memahami keinginan penutur terdapat pada tuturan “*Banyak orang yang ingin sukses. Saya percaya, Anda juga demikian*”. AGA memahami keinginan tersebut, karena salah satu tujuan dibentuknya *training* ESQ adalah untuk memberikan motivasi dan kiat-kiat meraih kesuksesan.

KONTEKS: AGA MEMPROMOSIKAN ESQ VT.

Selama 365 hari, Anda akan paham satu demi satu, bukan hanya **Anda lihat**, bukan hanya **Anda dengar**, tapi **Anda rasakan**. Anda juga akan dapatkan contoh-contoh bagaimana pelaksanaannya di lapangan. Anda yang sudah mendapatkan ilmu ini setelah *training* ESQ, mungkin ingin *recharge*, seperti baterai yang sudah habis, ingin dicas kembali. Tapi tidak sempat datang karena alasan waktu atau jarak. Akhirnya baterai itu makin lama makin tipis. *Bagaimana caranya? Datang pun tak ada waktu*. Inilah solusinya: ESQ Virtual Training. Bagi Anda, saudaraku, yang belum pernah ikut *training*; berbagai alasan: pertama, tidak sempat; kedua, tidak ada waktu; kemudian belum lagi biaya, belum lagi jarak. Hari ini, Anda akan **menikmatinya** satu demi satu hingga kita paham, bukan hanya secara logika, tapi **masuk ke dalam perasaan kita**.

Data tersebut mengandung strategi kesantunan positif ke-9, yaitu membuat tawaran atau janji. AGA menjanjikan bahwa pemirsa akan mendapatkan banyak manfaat melalui aplikasi ESQ VT. Hal tersebut ditandai dengan tuturan “*Selama 365 hari, Anda akan paham satu demi satu, bukan*

hanya Anda lihat, bukan hanya Anda dengar, tapi Anda rasakan. Anda juga akan dapatkan contoh-contoh bagaimana pelaksanaannya di lapangan.”; juga pada tuturan “Hari ini, Anda akan menikmatinya satu demi satu hingga kita paham, bukan hanya secara logika, tapi masuk ke dalam perasaan kita.” Tuturan “*menikmatinya satu demi satu*” memberi kesan bahwa *training* ESQ akan disampaikan dengan cara yang menyenangkan tanpa kehilangan esensi motivasinya.

PENUTUP

Berikut adalah simpulan dari hasil analisis strategi kesantunan tuturan AGA dalam aplikasi ESQ VT.

1. Kesantunan yang digunakan AGA meliputi kesantunan *on record* dan kesantunan positif.
 - a. Jenis kesantunan yang efektif digunakan untuk memotivasi adalah kesantunan positif.
 - b. Ciri pembeda kesantunan AGA dengan kesantunan yang dimiliki *trainer* motivasi lainnya adalah penggunaan istilah-istilah terkait spiritualitas. AGA menggunakan ranah konsep spiritual (SQ) untuk menciptakan “emosi agama”; keimanan atau pengakuan terkait hal keagamaan dalam diri pemirsa. AGA menggunakan istilah-istilah seperti *ulul albab*, *hidayah*, *hijab*, *mi’raj*, dan sebagainya; mengutip sejumlah ayat Al-

Qur'an; mengisahkan perjalanan hidup para Nabi, dan menjelaskan kebesaran Tuhan lewat alam semesta ciptaan-Nya.

2. Pemarkah santun pada tuturan AGA, berdasarkan teori Pranowo, ditunjukkan sebagai berikut.
 - a. AGA menggunakan sejumlah kata-kata kiat dan gaya bahasa penghalus;
 - b. AGA menyebut pemirsa dengan kata ganti seperti *Anda, kita, Bapak/Ibu, Sahabatku, dan Saudaraku*. Secara keseluruhan, tuturan AGA terbukti santun.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness Some Universals in Language Usage*. New York: Cambridge University Press.
- Pranowo. 2009. *Berbahasa secara Santun*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.